

CONSUMER SATISFACTION

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA KURSUS BAHASA INGGRIS DI IEC
SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



ICIC
B. 82/04
ft
9.

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH
MIRA RETNO SETYOWATI
No. Pokok : 049916482**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2003

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN SISWA KURSUS BAHASA INGGRIS DI IEC
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

MIRA RETNO SETYOWATI

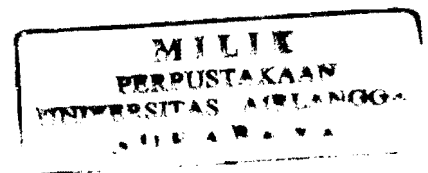
No. Pokok : 049916482

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., MS



TANGGAL ^{31/03}
12

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN, SE

TANGGAL 5 JANUARI 2004

Surabaya, 21 NOVEMBER 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dwi Utami', with a large, sweeping horizontal stroke underneath.

Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., MS

ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan kursus bahasa Inggris IEC Surabaya. Pelanggan yang diteliti adalah para siswa IEC Surabaya.

Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya nilai yang merupakan gambaran persepsi pelanggan terhadap suatu produk, dimana penghantaran nilai pelanggan oleh suatu perusahaan mempunyai hubungan yang kuat bahkan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. (Woodruff, 1997:142-143)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mengadaptasi konsep nilai pelanggan dari Woodruff dan Gardial (2001) yaitu variabel atribut, konsekuensi dan tujuan, sedangkan variabel tergantunya adalah kepuasan siswa kursus bahasa Inggris IEC Surabaya.

Dengan teknik Pearson *product moment correlation* yang dilanjutkan dengan teknik cronbach alpha, data penelitian ini telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh tiga variabel bebas secara bersama-sama maupun parsial terhadap variabel tergantungan. Fungsi regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 0,348 + 0,404X_1 + 0,289X_2 + 0,213X_3$$

Sesuai dengan hasil analisis, diperoleh simpulan bahwa dari hasil uji F, menunjukkan nilai pelanggan mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan siswa kursus bahasa Inggris IEC Surabaya dan hasil uji t menunjukkan nilai pelanggan punya pengaruh secara parsial terhadap kepuasan siswa IEC Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran untuk manajer IEC Surabaya adalah mempertahankan bahkan meningkatkan atribut yang ditawarkan, konsekuensi atau manfaat serta tujuan yang dapat diperoleh pelanggannya, sehingga terciptalah kepuasan pelanggan lebih tinggi. Persepsi pelanggan mengenai konsekuensi berada di tingkat terendah, hal ini menjadi peringatan bagi manajer agar mampu mengkomunikasikan konsekuensi atau manfaat yang diinginkan apabila menjadi siswa IEC Surabaya. Salah satu cara mengkomunikasikan konsekuensi yang diinginkan apabila menjadi siswa kursus bahasa Inggris IEC Surabaya, yaitu dengan menyelenggarakan suatu kegiatan (*event*) yang melibatkan pelanggan secara langsung.

Bagi peneliti selanjutnya perlu dipertimbangkan untuk membangun model analisis dengan memasukkan perjenjangan tersebut dalam penelitian berikutnya.